

¿Cómo solicitar asistencia?

Si necesita asistencia, comuníquese por cobro revertido vía operadora internacional a los números:



+51 1 5006805 opción 1

o

+ (1 866) 864 4460

Vía WhatsApp: +51 977 390 672

O Vía e-mail a: emergencias@europ-assistance.com.pe

Si en el lugar donde se encuentra no es admitido o por algún motivo no es posible comunicarse mediante el sistema de cobro revertido, se debe comunicar de manera directa y luego al regreso a Perú solicitar el reintegro de los gastos telefónicos, presentando los respectivos comprobantes **originales**.

También puede enviar un email a emergencias@europ-assistance.com.pe, indicando lo sucedido y algún teléfono de contacto para iniciar la coordinación o a través de nuestro WhatsApp de emergencias.

Para coordinar la asistencia, se requiere la siguiente información: nombre del paciente, DNI, fecha de nacimiento, dirección donde se encuentra, teléfono de contacto, email y síntomas o problema. Una vez obtenida esta información, se inicia la coordinación y se le avisará al paciente cómo proceder.

Se debe tener en consideración que hay **un plazo de 48 horas** para dar aviso a la Central de Operaciones desde la ocurrencia de los síntomas o desde que sucede algún accidente o problema que requiera nuestra asistencia. Para casos de emergencia odontológica, el plazo de **activación es 24 horas**.

Ante la ocurrencia de un evento relacionado con coberturas no médicas (demora o pérdida de equipaje, etc.), el plazo de **activación es de 24 horas** desde la ocurrencia del evento, para dar aviso a Europ Assistance.

Siempre en todo momento, cualquier decisión médica es evaluada y controlada por nuestro departamento médico en conjunto con el o los médicos tratantes.

En el caso de reembolsos por indicación del departamento de operaciones, debe presentar la siguiente información a su regreso a Perú:

- Asistencia Médica: Reporte médico original y completo, comprobantes originales de los gastos efectuados según el plan contratado
- Demora y/o pérdida de equipaje: PIR y comprobantes originales de los gastos efectuados según el plan contratado
- Vuelo Demorado: Constancia de la aerolínea certificando la demora y comprobantes originales de los gastos efectuados según el plan contratado

Se recuerda que siempre se debe llamar a la central de asistencia ante la necesidad de requerir algún servicio.

El servicio no contempla reintegro de gastos:

- **Si el beneficiario no da aviso previo de su problema a la central de asistencia**
- **Si el beneficiario ya se encontraba en destino cuando compró la asistencia**
- **Si el beneficiario no presenta la documentación original y física en nuestra oficina ubicada en Av. Santa Cruz 875 piso 2, Miraflores, adicional a la ya enviada de manera virtual.**

El equipo de Europ Assistance les desea un buen viaje.